G

02

GARANTIAS



Teniendo en cuenta la complejidad del proceso constructivo de una vivienda y que en este participan varios actores, es común que se requieran ajustes menores en los primeros meses de uso.
El proceso de atención para ALGUNAS GARANTÍAS está a cargo directo de la fábrica o del proveedor, las cuales podrá identificar en el numeral 2 de este manual.

Para la atención de estos trabajos o detalles, ROMERO & PAZMIÑO INGENIERÍA INMOBILIARIA S.A. ha diseñado este manual de garantías y un proceso de atención de reclamos que explicamos a continuación. Es muy importante que usted le dedique unos minutos para leerlo con atención, minimizar inconvenientes y facilitar al máximo esta etapa.

El PROPIETARIO, una vez que ha efectuado la inspección correspondiente de la casa, así como todas las instalaciones y demás bienes que forman parte de la misma manifiesta que están en perfectas condiciones, que recibe a entera satisfacción y que no tiene ningún reclamo que formular al Fideicomiso, a la Fiduciaria, al Constituyente Promotor y a la Constructora, sobre la entrega. Una vez entregado el inmueble La compañía Romero & Pazmiño Ingeniería Inmobiliaria S.A. se regirá al procedimiento de las garantías establecidas en el Manual que en este instante se le hace entrega a El PROPIETARIO. Se aclara que las únicas garantías son las que constan en el Manual, siempre y cuando se siga las instrucciones de buen uso y mantenimiento. Sin perjuicio de lo antedicho, se aclara también que dichas garantías no serán válidas en caso de daños producidos por desastres naturales al tenor de lo establecido en el Código Civil ecuatoriano sobre el caso fortuito o la fuerza mayor.”

1. GARANTÍA DIRECTA DE ROMERO & PAZMIÑO INGENIERÍA INMOBILIARIA S.A.

1.1 Garantía a la entrega
(VER PROCESO DE ATENCIÓN TÍTULO C)

Defectos en la apariencia como fisuras, rayaduras, desportillados, manchas, decoloraciones etc. en pintura, cerámica, granitos, pisos, alfombras, vidrios, ventanería, muebles de cocina y baños solamente serán atendidos si estos quedaron registrados en el acta de entrega.
Teniendo en cuenta lo anterior le recomendamos verificar el estado de cada uno de estos elementos el día de la entrega y verificar que quede el registro de los detalles encontrados.

1.2 Garantía hasta 3 meses:
Esta garantía cubre los elementos que presenten mal funcionamiento o desgaste inusual, bajo un uso adecuado de los mismos y que no estén cubiertos por garantía directa de fábrica o del proveedor. Así se atenderán:
Temas Hidráulicos: Acoples, llaves de paso, flotador de inodoro, duchas, griferías, sifones, fugas, escapes de agua y taponamientos.
Temas Eléctricos: Tales como, cortos en boquillas, tomas TV, tomas de teléfono, brakers.

1.3 Garantía hasta 6 meses:
Esta garantía cubre los elementos que presenten mal funcionamiento o desgaste inusual bajo un uso adecuado de los mismos y que no estén cubiertos por garantía directa de fábrica o del proveedor. Así se atenderán, humedades en tumbados y paredes, carpintería metálica, de madera, cerraduras, bisagras, rieles de cajones y gradas.

1.4 Garantía por 12 meses:
Teniendo en cuenta lo anterior, la constructora atenderá por una única vez las fisuras presentadas en paredes y tumbados relacionados con enlucidos, pintura y estuco, cerámica, mesones de baño y cocina, ocasionadas por asentamientos en la construcción, lo cual no presenta ningún riesgo para la estabilidad del inmueble y de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Se define por fisura aquella dilatación superficial que por su longitud deteriore los paños de pared, pintura y la cerámica de pisos y paredes. Para tal efecto se realizará una inspección previa por parte de un residente de obra para emitir el diagnóstico y concepto según sea el caso.
- Las cerámicas que cambie el propietario o acabados que sobreponga en pisos y paredes no están cubiertas por la garantía de fisuras. Por lo tanto, la responsabilidad de cambio de piezas cerámicas o pintura llega hasta el valor de la actividad con las especificaciones básicas con que se vendió el inmueble.
- Teniendo en cuenta que es normal que dentro de una misma referencia de cerámica se presenten variaciones leves de tonalidades, y que lo anterior no puede ser controlado ni evitado por la constructora; el propietario acepta que en caso de requerirse (por fisuras o para cualquier otro arreglo) el cambio parcial de cerámicas, esta podrá presentar las variaciones de tonos mencionada y que esto no obliga en ningún caso al constructor realizar un cambio total del mismo.
- Por ningún motivo la reparación de estas fisuras localizadas en puntos específicos implica la pintura general del inmueble por parte de la constructora, es decir que se pintaran únicamente las paredes afectadas y se cambiarán las baldosas afectadas.

2. GARANTÍAS DIRECTAS DE FÁBRICA O DEL PROVEEDOR ROMERO & PAZMIÑO INGENIERÍA INMOBILIARIA S.A le transfiere a sus propietarios al momento de la entrega la garantía emitida por nuestros proveedores, por lo tanto los arreglos requeridos en estos ítems deben ser solicitados directamente al proveedor de acuerdo al procedimiento explicado en cada garantía entregada.
Los ítems o acabados cubiertos por garantía directa del proveedor son:

GARANTÍA	PROVEEDOR	MATERIAL
Cerámica	Graiman	1 año
Grifería	Briggs (Prometin)	1 año
Sanitarios y lavamanos	Edesa (Prometin)	2 años
Alfombra	Super Carpet	1 año
Puertas interiores	Muebles Forma	1 año
Puerta principal	Edimca	1 año
Muebles Cocina y Baños	Cocinas Internacionales	5 años
Ventanería de aluminio	Ferralvid (Marco Quiguango)	1 año

3. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

- La garantía no cubre reparaciones que se requieran por el manejo inadecuado de los elementos (Ej.: Limpiar el piso de madera o laminado con el trapeador muy húmedo), por el mantenimiento normal que se deje de realizar o por el desgaste normal ocasionado por el uso de los diferentes elementos.
- Cuando se presentan instalaciones de CABLE o similares, el Constructor no responde por daños causados en el sistema de televisión comunal, instalación eléctrica, teléfonos, y cubiertas (Los empleados de las empresas prestadoras de servicios de televisión parabólica o por cable a menudo causan daños en las cubiertas). Este arreglo se debe coordinar con la Administración y será por cuenta exclusiva del propietario.

4. SALVEDADES

4.1. ROMERO & PAZMIÑO INGENIERÍA INMOBILIARIA S.A. no será responsable por aquellos daños que se originen en hechos u omisiones por parte del propietario, por el mal manejo o desatención a las disposiciones contenidas en el manual del propietario, el cual contiene las indicaciones generales sobre cuidado y mantenimiento de los bienes.



4.2. ROMERO & PAZMIÑO INGENIERÍA INMOBILIARIA S.A. no será responsable por las modificaciones que ejecuten los propietarios en las unidades privadas, ni por las consecuencias que de ellas se deriven sobre las zonas comunes o en otros inmuebles vecinos o colindantes. Las reparaciones de los daños causados que por esta razón deban ejecutarse, correrán por cuenta exclusiva de los propietarios responsables.

4.3 ROMERO & PAZMIÑO INGENIERÍA INMOBILIARIA S.A. no garantiza la exactitud de los tonos de madera, cerámicas, pisos laminados y pintura para las reparaciones que deba realizar, en razón a las diferencias que se presentan en los diferentes lotes de fabricación o producción de estos materiales.

4.4. ROMERO & PAZMIÑO INGENIERÍA INMOBILIARIA S.A. no asume ninguna responsabilidad por problemas generados por falta de adecuada ventilación, entendiéndose por adecuada ventilación aquella que garantiza la no presencia de moho y hongos al interior de la vivienda.

5. GARANTÍA SOBRE MODIFICACIONES DE ACABADOS

Las garantías, exclusiones y salvedades descritas anteriormente aplicaran de igual manera en el caso de que el propietario haya contratado con la Constructora el cambio de las especificaciones originales del proyecto por otras ofrecidas en el listado del servicio de modificaciones.
La garantía no cubre en ningún caso modificaciones no contratadas con la Constructora.

C. PROCESO DE ATENCIÓN

Buscando la mayor agilidad en la atención y minimizar al máximo las molestias para los propietarios, ROMERO & PAZMIÑO INGENIERÍA INMOBILIARIA S.A. ha diseñado un proceso de atención de garantías que explicamos a continuación. Para poder garantizarle un buen servicio, es muy importante que se cumpla con los pasos y procedimientos definidos para cada caso específico; por lo tanto la constructora no responderá por solicitudes realizadas fuera de los canales definidos.

1. VISITAS

Teniendo en cuenta que es normal que se requieran algunos ajustes menores en su inmueble durante el primer año de entregado, ROMERO & PAZMIÑO INGENIERÍA INMOBILIARIA S.A. ajustará y verificará su correcto funcionamiento a pedido de los clientes.

- A partir de la entrega el propietario debe llevar un registro de los ítems que requieren de ajustes o arreglos.
- Para garantizar que el arreglo está cubierto por la garantía, el propietario debe consultar las condiciones de garantía explicadas claramente en el manual.
- El cliente podrá solicitar tres visitas durante el primer año sin costo para que se realice la inspección previa a determinar si el arreglo corresponde o no realizarse.
- En la visita se revisarán los requerimientos de arreglos, se validará la garantía de cada ítem y se definirá el listado final de solicitudes aprobadas.
- Con base en lo anterior se programarán los arreglos en el menor tiempo posible en función del tipo de trabajo y la disponibilidad del proveedor cuando sea el caso.
- Una vez ejecutados los mismos y recibidos a satisfacción por parte de los clientes, se dará por terminada la garantía del Constructor.
- A partir de la cuarta solicitud de visita, esta tendrá un costo de $30 dólares, reembolsables en el caso que lo pedido sea responsabilidad de la Empresa, de determinarse que el daño no es responsabilidad de la Constructora, dicho valor no será devuelto ni tampoco se realizarán los trabajos solicitados.

2. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EXCEPCIÓN

Teniendo en cuenta que existen casos puntuales en los cuales no es posible esperar la visita de garantía, se analizará el inconveniente y si corresponde se dará solución inmediata.

2.1. COBERTURA

Se atenderán como solicitudes de excepción:

- Goteo constante en griferías o acoples de lavamanos, lavaplatos o duchas.
- Escape de agua permanente en el tanque de los sanitarios.
- Mal funcionamiento de interruptores, boquillas o tomas eléctricas que imposibiliten su uso.
- Humedades leves en techos provenientes de pisos superiores.

2.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Únicamente para los casos especificados anteriormente por favor siga los siguientes pasos:

- Consulte el manual de garantías y verifique que el arreglo requerido esté cubierto por la misma.



Llame al número 1-800 TU CASA para que se atienda su requerimiento o al 223-4065 ext. 148

• De acuerdo a la urgencia del tema, al orden de llegada de las solicitudes y a la disponibilidad de tiempo del propietario, la Constructora definirá la fecha y la hora en la que se realizarán los arreglos.

• De acuerdo a la anterior programación y a la disponibilidad del propietario, el departamento de postventa realizará los arreglos correspondientes.

• Una vez finalizadas las obras, es muy importante que usted reciba a satisfacción los arreglos efectuados.

NOTA 1: ÚNICAMENTE SERÁN ATENDIDAS POR ESTE PROCEDIMIENTO LOS ÍTEMS MENCIONADO EN EL PUNTO 2.1.(COBERTURA).

NOTA 2: Los arreglos serán atendidos en el siguiente horario: LUNES A VIERNES DE 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

3. EMERGENCIAS

Si ocurre algún daño que amenace con inundación, incendio, corto circuito eléctrico general etc., bloquee el suministro de agua, luz y gas si es necesario, de aviso inmediatamente a la administración del conjunto y/o a los funcionarios de la empresa y su arreglo será atendido a la mayor brevedad posible.

* Para atención de postventa La constructora ha dispuesto el teléfono **1-800 TU CASA y la página www.ryp.com.ec**

4. RECOMENDACIONES

En el caso de que usted no pueda atender personalmente al personal de la constructora en el momento de los arreglos, coordine con una persona de su confianza que atienda la visita de nuestros funcionarios.

LA CONSTRUCTORA NO RESPONDERÁ POR SOLICITUDES VERBALES.

